Kingdom of Morocco

Institution of the Mediator of the Kingdom

جمعية الأمبودسمان المتوسطيين
Association des Ombudsmans de la Méditerranée
Asociación de Ombudsman del mediterráneo
Association of Mediterranean Ombudsmen

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة
Training and Mediation Exchange Center

الدورة التكوينية العاشرة لفائدة مساعدي الوسطاء أعضاء جمعية الأمبودسمان المتوسطيين

Tenth Training Session of the Co-Workers of AOM Ombudsmen

حول موضوع:
Under the theme:

"المبادرة التلقائية"

« The Own Initiative »

الرباط، يومي 26 و27 نونبر 2019

Rabat, November 26th-27th 2019

الفهرس

Summary

البرنامج 2

PROGRAM 5

كلمة الافتتاح 7

OPENING SPEECH 7

الإطار العام 11

GENERAL FRAMEWORK 11

المحور الثالث: "المبادرة التلقائية كأداة لتحسين الخدمات العمومية" 15

MODULE 3: "OWN INITIATIVE AS A TOOL TO IMPROVE PUBLIC SERVICES" 15

مداخلة السيد عبد الهادي أطوبي 16

المحور الخامس: "استعراض الممارسات الناجحة والحالات المستعصية" 22

MODULE 5: "PRESENTATION OF A SUCCESSFUL PRACTICAL CASE AND A CASE OF FAILURE" 22

SPEECH OF MR JURGEN CASSAR 23

مداخلة السيدة نجوى أشركي 29

استمارة تقييم الدورة 33

THE QUESTIONNAIRE FOR THE EVALUTATION OF THE TRAINING 33

التقرير التركيبي والتقييمي 36

THE SYNTHETIC AND EVALUTATION REPORT 36

لائحة المشاركين 40

PARTICIPANTS' LIST 40

الملحق 1: مؤسسة الأمبودسمان لجمهورية تركيا 44

ANNEX 1: THE OMBUDSMAN INSTITUTION OF REPUBLIC OF TURKEY 44

SPEECH OF MS. BILGE UZ 45

البرنامج

موضوع الدورة: "المبادرة التلقائية"؛

منسقة الدورة: السيدة فاطمة كريش، رئيسة شعبة التواصل والتعاون والتكوين بمؤسسة وسيط المملكة المغربية.

الثلاثاء 26 نونبر 2019

الجلسة الافتتاحية

09:30–10:00: الكلمة الافتتاحية **للأستاذ محمد بنعليلو**، وسيط المملكة المغربية؛

10:00–10:15: كلمة **السيدة كارولين مارتن**، ممثلة لجنة البندقية/ مجلس أوربا؛

10:15–10:30: تقديم الإطار العام للدورة من طرف منسقة الدورة، **السيدة فاطمة كريش**، رئيسة شعبة التواصل والتعاون والتكوين بمؤسسة وسيط المملكة المغربية؛

10:30–11:00: حفل استقبال؛

11:00–11:30:

المحور الأول: "المبادرة التلقائية: تعريف الأسس القانونية" (عرض تمهيدي)

تدخل الخبير:

- **الأستاذ محمد بنيحيا**، مستشار لدى وسيط المملكة؛

11:30–12:00: استعراض التجارب ذات الصلة بالموضوع والمناقشة؛

12:00–12:30:

المحور الثاني: "المبادرة التلقائية: المساطر وإجراءات التنفيذ"

تدخل الخبير:

- **السيد خواكيم بيدرو داكوسطا**، نائب الأمبودسمان، المدافع عن العدالة بالبرتغال؛

12:30–13:00: استعراض التجارب ذات الصلة بالموضوع والمناقشة؛

13:00–13:30:

المحور الثالث: "المبادرة التلقائية كأداة لتحسين الخدمات العمومية"

تدخل الخبير:

- **السيد عبد الهادي أطوبي**، رئيس شعبة الدراسات والتحليل والتتبع، بمؤسسة وسيط المملكة المغربية؛

13:30–14:00: استعراض التجارب ذات الصلة بالموضوع والمناقشة؛

14:00–15:30: وجبة الغذاء؛

15:45: جولة سياحية؛

الأربعاء 27 نونبر 2019

09:00–09:30:

المحور الرابع: "المبادرة التلقائية: نقط القوة والإكراهات"

تدخل الخبير:

- **السيد حسن حيلاسا**، باحث ميداني، فلسطين؛

09:30–10:00: استعراض التجارب ذات الصلة بالموضوع والمناقشة؛

10:00–10:30:

المحور الخامس: "استعراض الممارسات الناجحة والحالات المستعصية"

تدخلات الخبراء:

- **السيد يورغن كاسار**، رئيس قسم التواصل والأبحاث، مكتب الأمبودسمان البرلماني لمالطا؛
- **السيدة نجوى أشركي**، رئيسة وحدة التحليل والتتبع، مؤسسة وسيط المملكة المغربية؛

10:30–11:00: مناقشة واستعراض التجارب ذات الصلة بالموضوع؛

12:00–11:00: استراحة شاي؛

الجلسة الختامية

13:00–12:00:

- تقديم التقريرين التركيبي والتقييمي؛
- الكلمة الختامية للسيد وسيط المملكة المغربية؛
- توزيع الشواهد؛

15:00–13:30: وجبة غداء؛

15:15: جولة سياحية.

Program

General topic of the session: « The Own Initiative »;
Coordinator: Ms. Fatima Kerrich, Head of the Department of Communication, Cooperation and training, Mediator's Institution of the Kingdom of Morocco.

Tuesday 26 November 2019

Opening Ceremony

9:30-10:00: Opening speech of the President at the **Mr. Mohamed Benalilou**, Mediator of the Kingdom of Morocco;
10:00-10:15: Speech of **Ms. Caroline MARTIN**, Legal Officer, Venice commission/ Council of Europe;

10:15-10:30: Presentation of the general framework by the Coordinator of the session, **Mrs Fatima Kerrich**, Head of Communication, Cooperation and Training Division at the Mediator of the Kingdom of Morocco;

10:30-11:00: Coffee break;
11:00-11:30:

Module 1: "Own Initiative: Definition of legal foundations" (introduction to the theme)

Experts:
- **Mr Mohamed Benyahya**, Advisor at the Mediator's Institution of the Kingdom of Morocco;

11:30-12:00: Presentation of experiences relevant to the topic and discussion;
12:00-12:30:

Module 2: "Own Initiative: Procedures and steps for implementation"

Experts:
- **Mr Joaquim Pedro Cardoso da Costa**, Deputy Ombudsman, Provedor de Justiça, Portugal;

12:30-13:00:
- Presentation of experiences of institutions working in such field;
- Case study and discussion;

13:00-13:30:

Module 3: "Own Initiative as a tool to improve public services"

Experts:

- **Mr. Abdelhadi Attobi**, Head of legal studies, analyses and follow up dept, Institution of the Mediator of the Kingdom of Morocco;

13:30-14:00: Case study and best practices' highlight;
14h00-15h30: Lunch;
15h45: Sightseeing;

Wednesday 27 November 2019

09:00-09:30:

Module 4: "Own Initiative: Strengths and constraints"

Experts:

- **Mr. Hassan S. A. HELASA**, Field Researcher, Palestine;

09:30-10:00: Presentation of experiences relevant to the topic;
10:00-10:30:

Module 5: "Presentation of a successful practical case and a case of failure"

Experts:

- **Mr Jurgen CASSAR**, Head of Communicationsand Research, Office of the Parliamentary Ombudsman, MALTA;
- **Mrs Najoua ACHERGUI**, Head of Complaints Analysis and Follow up, Institution of the Mediator of the Kingdom of Morocco;

10:30-11:00: Presentation of experiences relevant to the topic;
11:00-12:00: Coffee break.

Closing Session

12:00-13:00:

- Presentation of the Summary Report;
- Closing speech of the Mediator of the Kingdom of Morocco;
- Certificates handing out;

13:30-15:00: Lunch;
15:15: Sightseeing.

كلمة الافتتاح

Opening Speech

الأستاذ محمد بنعليلو،

وسيط المملكة

حضرات السيدات والسادة؛

يسعدني أن أفتتح اليوم أشغال هذه الدورة حول موضوع "**المبادرة التلقائية**" والتي تعتبر العاشرة من نوعها التي ينظمها مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة، بتعاون مع جمعية الأمبودسمان المتوسطيين، وبدعم من لجنة البندقية التابعة لمجلس أوربا.

ولعل ما يعطي لهذه الجلسة طابعا خاصا هو الحضور المتميز للسيد شريف مالكوك، الأمبودسمان الرئيسي لتركيا، الذي يوجد ضيفا كريما في زيارة عمل لبلدنا، إذ أبى إلا أن يكون معنا لإعطاء الانطلاقة لأشغال دورتكم هاته.

حضرات السيدات والسادة؛

يطيب لي أن أرحب بكم جميعا، مشاركين وخبراء، في هذه الدورة التي ستغنونها بخبراتكم ورصيدكم المعرفي وتجارب مؤسساتكم في علاقة بموضوع الدورة، التي أهنئ المنظمين على حسن اختيار موضوعها.

كما أرحب أيضا بالسيدة كارولين مارتان ممثلة لجنة البندقية، وأشكرها على التزامها وحرصها المتواصل لدعم الدورات التي تنظمها جمعيتنا، ولعل من الأكيد أن لها قيمة إضافية لعطاءات المؤسسات الأعضاء في جمعيتنا، هذا الدعم الذي يعكس مدى الأهمية التي يوليها مجلس أوربا للوساطة المؤسساتية.

ولعل الهدف من هذه الدورة وسابقاتها هو إتاحة الفرصة لمساعدي أعضاء الجمعية لتقاسم التجارب والممارسات الجيدة، وخلق نوع من التفاعل الإيجابي فيما بينهم ومواكبة المستجدات التي يعرفها مجال الوساطة، ودعم المجهودات التي تقوم بها مؤسساتنا من أجل تمكينها من تحقيق الفعالية في تدخلاتها وبلوغ الأهداف التي وجدت من أجلها.

حضرات السيدات والسادة؛

لقد انتظم مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة في عقد دورات تختار لها من لهم وأخذا بالاعتبار طرق عملهم، وذلك بهدف تقاسم أجود الممارسات وبحثا عن أحسن التطبيقات الرائدة وذلك للارتقاء بعملها إلى الأفضل.

فكل منا له ما يضيفه لأن امتلاك المعرفة لن يكون له قيمة إن لم يعتبر مشاعا ننهل منه جميعا، لاسيما وأن هناك ما يوحدنا كأعضاء، قاسمنا المشترك حوض البحر الأبيض المتوسط، مهد الحضارات التي تعاقبت عليه في أبهى ما أنتجته البشرية عبر العصور المتلاحقة.

حضرات السيدات والسادة؛

ستتبادلون الرؤى في موضوع له أهميته يبرز القدوة التي اتبعتها الكثير من التشريعات بإعطاء الصلاحية للوسطاء في التدخل تلقائيا لإرجاع الأمور إلى نصابها، وتدارك ما يمكن تداركه كلما وقعت فيه الإدارة من أخطاء، لأن التطبيق السليم للقانون ورفع المظالم وبسط العدل والإنصاف هو من النظام العام، فكما تثيره المحاكم من تلقاء نفسها، يثيره الوسطاء من تلقاء أنفسهم.

كما يعتبر مؤشرا من مؤشرات استقلالية الوسطاء، وضامنا لاستمرارية وفعالية تدخلاتهم الوقائية، ولا سيما لما يتعلق الأمر بإشكالية تهم فئة اجتماعية واسعة وهشة، وخاصة عندما تأخذ صيغة النمطية في علاقة المرتفق بالإدارة أو الاستفادة من الخدمات.

حضرات السيدات والسادة؛

لقد اتضح من خلال الدراسة المقارنة التي أنجزتها مؤسسة الوسيط حول "**الممارسات الجيدة لمؤسسات الوساطة في الفضاء المتوسطي**"، أن استعمال هذه الآلية يقتصر على مؤسسات دون أخرى من بين أعضاء الجمعية، وهو ما دفعنا إلى تخصيص الدورة الحالية لتداول هذا الموضوع قصد الإحاطة به من جميع جوانبه، والاستفادة من الخبرات المتاحة والناجحة لبعض المؤسسات في هذا المجال، واكتساب المهارات المطلوبة لتوفير نجاح إعمالها.

حضرات السيدات والسادة؛

إن نجاح مؤسساتنا رهين بجودة الخدمات التي تؤديها للمواطنين عبر الدفاع عن حقوقهم ورفع الظلم عنهم، والإسهام في توطيد مقومات الحكامة الإدارية، والتمكن من ترسيخ مبادئ الشفافية والنزاهة ونشر قيم التخليق.

وإنني على يقين بأن تواجدكم وتعدد مواطنكم سيمكن من مناقشة هذا المحور من كل أبعاده، لأن اختلاف الثقافات والأنظمة هو ثراء وغنى، سيما وأن أهدافنا واحدة كلنا مؤسسات للدفاع عن الحقوق، وكلنا نسعى إلى تواصل فعال بين الإدارة ومرتفقيها، كما نبحث عن العدل والإنصاف.

وكما تعلمون، ستمكن الاستنتاجات التي سوف تتوصلون إليها لا محالة، من توجيه المؤسسات إلى تفعيل هذه الآلية، وتعزيز دورها في المشهد المؤسساتي الحقوقي، وتكريس مبادئ الحكامة التي تعتبر الضامن لمشروعية ومصداقية دولة الحق والقانون.

وإن مهمتكم لا تنحصر في مشاركتكم في هذه الدورة، بل تتجاوزها إلى نقل ما ستكتسبونه من معارف وأفكار ومبادرات ناجحة إلى زملائكم في المهنة لتعم الفائدة.

وأتمنى لكم النجاح والتوفيق في أشغال هذه الدورة التي نأمل أن تجدوا فيها ما يثري معلوماتكم الفكرية والمهنية، وأن تكون نتائجها في مستوى حجم المسؤولية الكبيرة الملقاة على عاتقنا جميعاً من أجل خدمة المواطن والإدارة معا.

الإطار العام

General framework

السيدة فاطمة كريش،

رئيسة شعبة التواصل والتعاون والتكوين

Mrs Fatima Kerrich,

Head of Communication, Cooperation and Training Division

at the Mediator's Institution of the Kingdom of Morocco

حضرات السيدات والسادة؛

يسعدني أن أقوم بتنسيق هذه الدورة، وبهذه الصفة، سأزاول هذه المهمة كميسرة لعملكم وموجهة لنقاشاتكم، في إطار توجهات مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة الذي تحتضنه هذه المؤسسة وتحقيقا لأهدافه التي تتجلى عموما في:

- تبادل المعلومات والمعطيات ذات الصلة بالوساطة؛
- تبادل التجارب والممارسات الجيدة؛
- دعم القدرات والكفاءات سعيا وراء الرفع من جودة خدمات مؤسسات الوساطة؛
- تزويد مساعدي الوسطاء بجميع الأدوات المنهجية والمعرفية للرفع من المردودية والنهوض بهذه المؤسسات إلى مستوى المراقب والمؤثر في الحكامة الإدارية والفاعل في تخليق المرفق العمومي.

ستمتد هذه الدورة على مدى يومين، وتهدف على العموم إلى تبادل الخبرات والتجارب، حول "**آلية المبادرة التلقائية**".

ولتحقيق هذه الأهداف، سيتم تقديم عروض عامة تليها تقديم تجارب مختلفة المستويات وسوف تتاح الفرصة للتعقيب وإبداء الرأي على ما تم تقديمه.

كما سيتمكن كل مشارك ومشاركة من استعراض ممارسات مؤسساته حول الموضوع، وكل ذلك سيتم في إطار تفاعلي بينهم وبين الخبراء.

ستكون لدينا الفرصة إذن للتشاور والتبادل وتطارح الأفكار وتقاسم مختلف التجارب القائمة حول وسيلة من وسائل تدخل الوسطاء والأمبودسمان، وهي المبادرة التلقائية، وسيتضح من خلال هذا التبادل عما إذا كان هناك من نقط التقاء ونقط اختلاف بين التطبيقات والممارسات.

ولابد من التذكير هنا بمواضيع الدورات التي سبق تنظيمها في إطار هذا المركز:

– الدورة الأولى: "**معالجة الشكايات: الدراسة والتتبع**"؛

– الدورة الثانية: "**سلطات الأمبودسمان والوسطاء في مجال الدفاع عن حقوق الإنسان**"؛

– الدورة الثالثة: "**الأمبودسمان والوسطاء في مواجهة ظاهرة الهجرة**"؛

– الدورة الرابعة:"**دور مؤسسات الأمبودسمان والوسطاء في تبسيط المساطر الإدارية والولوج إلى الخدمات العمومية**"؛

– الدورة الخامسة: "**وسائل تدخل الأمبودسمان والوسطاء**"؛

– الدورة السادسة:"**الأمبودسمان والوسطاء في مواجهة تحديات التكنولوجية الحديثة**"؛

– الدورة السابعة: "**حقوق الأطفال المهاجرين**"؛

– الدورة الثامنة: "**أخلاقيات قوة الأمن وحقوق المهاجرين في مسار الهجرة: أي دور للأمبودسمان والوسطاء**".

– الدورة التاسعة: "**حماية حقوق المعتقلين بما فيهم المعتقلين من الدول الأجنبية**".

وسيتم تقسيم برنامج دورتنا إلى خمس محاور تنطلق من مدخل عام يحدد الإطار المفاهيمي والمرجعي للمبادرة التلقائية، مع التطرق إلى طبيعتها الوقائية والاستباقية مرورا بطرق تأصيل تنفيذها، ومساره، والصعوبات التي تعترض ذلك.

وسيتم تتويج هذه المحاور بحالات عملية في إطار مجموعات عمل، تتيح الفرصة للجميع التدريب على نماذج من القضايا التي يمكنها الخضوع للمبادرة التلقائية، يتم استقاؤها مما يعرض على مؤسساتنا.

وفي هذا السياق، يأتي برنامج دورتنا هاته كالتالي:

– المحور الأول: "**المبادرة التلقائية: تعريف الأسس القانونية**" (عرض تمهيدي)، من طرف **الأستاذ محمد بنيحيا**، مستشار لدى وسيط المملكة؛

– المحور الثاني: "**المبادرة التلقائية: المساطر وإجراءات التنفيذ**"، من طرف **السيد خواكيم بيدرو داكوسطا**، نائب الأمبودسمان، المدافع عن العدالة بالبرتغال؛

– المحور الثالث:"**المبادرة التلقائية كأداة لتحسين الخدمات العمومية**"، من طرف **السيد عبد الهادي أطوبي**، رئيس شعبة الدراسات والتحليل والتتبع، مؤسسة وسيط المملكة المغربية؛

– المحور الرابع:"**المبادرة التلقائية: نقط القوة والإكراهات**"، من طرف **السيد حسن حيلاسا**، باحث ميداني، فلسطين؛

– المحور الخامس: استعراض الممارسات الناجحة والحالات المستعصية، من طرف كل من **السيد يورغن كاسار**، رئيس قسم التواصل والأبحاث، مكتب الأمبودسمان البرلماني لمالطا، و**السيدة نجوى أشركي**، رئيسة وحدة التحليل والتتبع، بمؤسسة وسيط المملكة المغربية.

وبعيدا عن المحاضرات النظرية على ما لها من أهمية، فإن هذه الدورة ستكون فضاء للتبادل والاستفادة من تجارب بعضنا، وتقريب وجهات نظرنا، مما يتطلب مشاركة الجميع وطرح كل التساؤلات والتعقيبات والإضافات الممكنة حتى نعطي لهذا الموضوع ما يستحقه من اهتمام.

وختاماً أتمنى أن تستمتعوا بمشاركتكم في هذه الدورة وأن تجدوا فيها ما يعزز تجاربكم ومعلوماتكم.

وشكرا.

المحور الثالث: "المبادرة التلقائية كأداة لتحسين الخدمات العمومية"

Module 3: "Own Initiative as a tool to improve public services"

السيد عبد الهادي أطوبي،

رئيس شعبة الدراسات والتحليل والتتبع، مؤسسة وسيط المملكة المغربية

Mr. Abdelhadi Attobi, Head of legal studies, analyses and follow up dept,

Institution of the Mediator of the Kingdom of Morocco

مداخلة السيد عبد الهادي أطوبي

مدخل:

- بعض الأولويات:

– الوسيط أو المدافع عن الحقوق في العالم الفرانكفوني؛

– الأمبودسمان في العالم الأنكلوفوني.

- نقط الاختلاف: التعيين، التقرير السنوي (رئيس الدولة – البرلمان)، القوة الاقتراحية أو الإصلاحية (السلطة التنفيذية – السلطة التشريعية)؛
- نقط الالتقاء: حل بديل لفض النزاعات، معالجة التظلمات في مواجهة الإدارة، قوة اقتراحية لإصلاح الإدارة والتشريع والقضاء.

يمكن القول أن مؤسسات الوسطاء تلتقي في جوهر المهام الموكولة لها، رغم اختلاف في حجم المسؤوليات (وحدة أو ازدواجية المؤسسات المدافعة عن حقوق الإنسان)، وتباين في ممارسة تلك المهام، إلا أن الآليات والمساطر والغايات المتوخاة تبقي متشابهة.

1. معالجة الشكايات والتظلمات وطلبات التسوية في ظل سيادة القانون:

– تلقي الشكايات، دراستها، البحث والتحري، البث فيها (قرارات أو توصيات)؛

– تلقي طلبات التسوية من أحد الأطراف (مواطن أو إدارة)، دعوة الطرف الآخر، جلسة تسوية (محضر).

2. المهمة التقويمية:

– الإنصاف: الذي يعد آلية للرقي بالقانون الوضعي في اتجاه القانون الطبيعي مع ما يستدعيه ذلك من تجرد، وحصر، وإصلاح؛

– المبادرة التلقائية: التي، رغم ما يكتنفها من غموض ومن نذرة في التفعيل، يمكن اعتبارها، بناء على بعض التجارب المقارنة، آلية جد مهمة، تتجلى في تبني إشكالية مستخلصة إما:

- من الشكايات المتكررة قصد استأصال الاختلالات البنيوية réactivité؛

- أو من اليقضة الاستراتيجية (القانونية، الإدارية ...) proactivité.

كل ذلك بهدف تجسيد ما خوله المشرع لهذه المؤسسات التي اعتبرها قوة اقتراحية وتخليقية وتقويمية.

المبحث الأول: مؤسسة وسيط المملكة والمبادرة التلقائية:

يمكن اعتبار سنة 2001، سنة انطلاق ولاية المظالم في حلتها العصرية باعتبارها قوة اقتراحية وليس فقط مكتبا للشكايات، وابتداءا من سنة 2011، مع تغيير التسمية، انسجاما مع المعايير الدولية، من ديوان المظالم إلى مؤسسة الوسيط، منحها المشرع آلية المبادرة التلقائية، كمسطرة تمكنها من الانتقال من معالجة الشكايات إلى تبني الإشكاليات وبالتالي تفعيل القوة الاقتراحية. وبحلول سنة 2019 التي عرفت انتقالا نوعيا مع القانون الجديد 16-14 وإعداد استراتيجية خماسية طموحة 2019 – 2023، أضحى من الضروري تفعيل هذه الآلية للرقي بعمل المؤسسة.

المرجعية القانونية:

- المادة 11: الاختصاص والمبادرة التلقائية:
  - النظر في الحالات التي يتضرر منها الأشخاص جراء تصرف الإدارة (قرار صريح أو ضمني)، بناء على تظلم؛
  - النظر بمبادرة تلقائية فيما بلغ إلى علمها، بأي طريقة، من تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف.
- المادة 23: الإنصاف:
  - الاقتراح على رئيس الحكومة الإجراءات والمساعي لإيجاد حل عادل ومنصف؛
  - اقتراح مشروع تعديل القاعدة القانونية عند الاقتضاء؛
  - تبليغ رئيسي مجلسي البرلمان مقترح التعديل.

ترسيخ مبادئ الحكامة الإدارية وتحسين أداء الإدارة:

- المادة 42: القوة الاقتراحية:

– التقارير الخاصة.

- المادة 43: اليقضة القانونية:

– إبداء الرأي في مشاريع ومقترحات القوانين داخل أجل شهرين (شهر واحد في حالة الاستعجال).

- المواد من 44 إلى 46: التخليق:

– المساواة وتكافؤ الفرص؛

– إبداء الرأي بخصوص مشاريع وبرامج الإدارة؛

– تنظيم منتديات وطنية أو إقليمية أو دولية خاصة في مجال الحكامة الجيدة ومجال حقوق الإنسان.

المرجعية الدولية:

بهدف الاستلهام من التجارب المقارنة وبمبادرة من مؤسسة وسيط المملكة (ديوان المظالم)، قامت كل من جمعية الوسطاء الفرانكفونيين وجمعية الأمبودسمان المتوسطيين بتجميع تجارب الدول المنتمية لكلتا الجمعيتين فيما سمي ب"فقه الوساطة".

وفي هذا الإطار، تم الوقوف على عدة تطبيقات للمبادرة التلقائية من طرف عدد من المؤسسات خاصة الفرانكفونية خلال الدورة التكوينية الثالثة عشر، المنعقدة بالرباط خلال شهر ماي 2014، والتي تتجه نحو الإصلاح التقويمي وكذا الإصلاح الاستباقي، والتي سنتعرض لخلاصاتها في المبحث الثاني.

المبحث الثاني: خلاصات الدورة التكوينية 13 حول المبادرة التلقائية:

L'auto-saisine apparaît comme le moyen adéquat permettant aux institutions de médiation de sortir du traitement à répétition de certaines plaintes et de subir les contrecoups d'une mal administration (fonction réactive), elle favorise l'anticipation, la prévention et la régulation (fonction proactive).

Les conclusions de la 13e session de formation :

Veille stratégique, réactivité et proactivité, auto-saisine (sa mise en œuvre, ses rapports, sa portée et ses limites), ont constitué les principaux modules de cette session. Les expériences des différents pays présents ont été présentées par les experts praticiens du Québec, du Bénin, d'Haïti, du Burkina-Faso, de Belgique et du Maroc, en plus de l'expérience du Médiateur Européen communiquée en direct de Strasbourg via Skype.

Selon le Prof. Benyahia, qui a animé le 5e module relatif à la portée et les limites de l'auto-saisine, la majorité des textes instituant les médiateurs prévoient l'auto-saisine, mais aucun ne précise les modalités de cette action : « même les règlements intérieurs n'ont pas comblé ce vide législatif ». Il estime cependant qu'il faut observer 4 paramètres en matière d'auto-saisine :

- que la problématique entre dans le domaine de compétence de l'institution ;
- qu'elle porte atteinte à un ou plusieurs principes de droit ;
- qu'elle présente un caractère de violation flagrante ou systématique ;
- enfin que l'information appelant une auto-saisine soit vérifiée de sources multiples.

M. Patrick Charlier, directeur adjoint du centre interfédéral Belge pour l'égalité des chances et co-animateur du même module, préconise également 4 conditions pour une intervention en auto-saisine :

- champs de compétence directe ou indirecte ;
- lien avec les orientations stratégiques ;
- degré de gravité et d'importance ;

- principe de subsidiarité (en cas d'intervention d'autres acteurs, auto-saisine seulement en cas de plus value).

Les perspectives de l'auto-saisine pour l'Institution du Médiateur du Royaume :

La méthodologie qui me semble appropriée, réside dans les 2 étapes suivantes :

1. Première étape : Auto-saisine:
   - Recensement des cas soumis à l'institution depuis au moins une décennie, et analyse des décisions prises par l'institution ;
   - Collecte de dispositions juridiques relatives à la problématique ;
   - Enquête d'initiative, in situ, pour s'enquérir des défaillances éventuelles ;
   - Elaboration d'un rapport exclusivement interne à l'attention du Médiateur du Royaume, seul habilité à engagée la poursuite du processus et à juger de l'opportunité de la proposition de réforme.
2. 2e étape : processus de réforme, à n'engager qu'en cas d'approbation du rapport :
   - Organisation d'une journée d'étude ou table ronde associant les principaux départements ministériels, juristes, universitaires … ;
   - Constitution d'une commission mixte avec les responsables des administrations concernées, pour finaliser les résultats obtenus et les transformer en recommandations ;
   - Elaboration d'un rapport spécial adressé par le Médiateur du Royaume au Chef du Gouvernement.

وأخيرا، يمكن تبني نفس المنهجية بخصوص العمليات الاستباقية، التي يتم رصدها من خلال وضع آليات اليقضة الاستراتيجية التي نص عليها القانون المنظم للمؤسسة في مواده:

- 43: اليقضة القانونية:
  - إبداء الرأي في مشاريع ومقترحات القوانين؛
- ومن 44 إلى 46: التخليق:
  - المساواة وتكافؤ الفرص؛
  - إبداء الرأي بخصوص مشاريع وبرامج الإدارة.

المحور الخامس: "استعراض الممارسات الناجحة والحالات المستعصية"

Module 5: "Presentation of a successful practical case and a case of failure"

السيد يورغن كاسار،

رئيس قسم التواصل والأبحاث، مكتب الأمبودسمان البرلماني لمالطا

Mr Jurgen CASSAR,

Head of Communications and Research, Office of the Parliamentary Ombudsman, MALTA

السيدة نجوى أشركي،

رئيسة وحدة التحليل والتتبع، مؤسسة وسيط المملكة المغربية

Mrs Najoua ACHERGUI,

Head of Complaints Analysis and Follow up, Institution of the Mediator of the Kingdom of Morocco

Speech of Mr Jurgen CASSAR

Introduction:

Since it's inception the Office of the Ombudsman in Malta was given the power to conduct Own Initiative Investigation.

Article 13(2) of the Ombudsman Act: "The Ombudsman may conduct any such investigation on his initiative or on the written complaint of any person having an interest who claims to have been aggrieved by any action as aforesaid, or where the person aggrieved has died or is for any reason unable to act for himself, of his heir or representative".

Own Initiative Investigations can be conducted:

- When systematic failures are idenified;
- Committee of Parliament may refer to the Ombudsman for investigation any matter;
- The Prime Minister may also at any time refer to the Ombudsman for investigation any matter which the Prime Minister considers should be investigated by the Ombudsman.

Power of Own Initiative Investigation:

- When the legislator chooses to entrust the Ombudsman with the power to initiate investigations it is in effect raising the status of the Office to that of an auditor of the administrative actions of the public administration;

- The Ombudsman does not need to have a complaint to carry out such own initiative investigations.

<u>Choosing the topic:</u>

- The most common source when deciding on a topic for an "own initiative" investigation is information contained in the media;
- Another popular source is if the topic is in the public interest - for example, if the Ombudsman has received a number of similar complaints in the past or reports from NGOs.

1. **Own Initiative Investigation on difficulties faced by people with hearing problems:**

TIMES MALTA

'Not enough sign language interpreters'

TIMES MALTA

Deaf children not being diagnosed early enough

2. **Investigation on 'the practice of dumping sewage slurry on cultivated land':**

TIMES MALTA

Latest | National | World | Community | Sport | Business | Opi

Farmer's fears over slurry and food safety

National

April 3, 2014 | Caroline Muscat | 0

Facebook | Twitter | Email

Paul Abela standing next to his vineyard in Burmarrad that is at risk because of contaminants in his water supply. Photo: Darrin Zammit Lupi

TIMES MALTA

Latest | National | World | Community | Sport | Business | Opi

Department silent on food safety claims

National

April 8, 2014 | Caroline Muscat | 63

Facebook | Twitter | Email

TIMES MALTA

Latest | National | World | Community | Sport | Business | Opi

Dumping sewage on fields is 'widespread'

Ombudsman: illegal agricultural practice beyond Burmarrad

National

May 5, 2014 | Caroline Muscat | 0

Facebook | Twitter | Email

TIMES MALTA

TIMES MALTA

Latest | National | World | Community | Sport | Business | Opi

Ombudsman probes food safety concerns

'Time frame to regularise fertiliser use'

National

April 10, 2014 | Caroline Muscat | 0

Facebook | Twitter | Email

TIMES MALTA

Conclustion

- Own initiative investigations were successfully used to raise public awareness on the rights of vulnerable persons that needed additional protection;
- Many of the own initiative investigations have been well received and have had a positive impact on specific areas of the administration that required immediate attention and corrective measures;
- The Ombudsman needs to be completely free to identify issues that require attention both on an individual personal level but also, where systems fail or the authorities take action that can be qualified as violations of fundamental rights.

مداخلة السيدة نجوى أشركي

الجزء الأول: المقتضيات القانونية:

مؤسسة وسيط المملكة ينظمها القانون رقم 14.16 المتعلق بها الصادر بتاريخ 11 مارس 2019 والذي دخل حيز التنفيذ في فاتح يوليوز من نفس السنة، وذلك انسجاما مع ما جاءت به المقتضيات الدستورية للمملكة لسنة 2011.

وقد تم الحديث عن المبادرة التلقائية في القانون المنظم للمؤسسة في مناسبتين:

- الأولى تتعلق بمجال معالجة التظلمات؛
- والثانية تتعلق بطلبات التسوية الودية.

معالجة التظلمات:

تنص المادة 11 من القانون على أن مؤسسة الوسيط تتولى النظر في تظلمات المواطنين فرادى أو جماعات مغاربة أو أجانب، أشخاص ذاتيين أو معنويين ضد التصرفات الصريحة أو الضمنية للإدارة المنافية للقانون، كما يمكنها، عند الاقتضاء، أن تقوم بمبادرة تلقائية منها، النظر فيما بلغ إليها بأي طريقة، من تصرفات الإدارة المخالفة للقانون أو المنافية لمبادئ العدل والإنصاف.

طلبات التسوية:

ورد الحديث عن طلبات التسوية في المادة 25 من القانون المتعلق بالمؤسسة، الذي نص على إمكانية إجراء الوساطة والتوفيق بين الإدارة والمرتفق بناء على طلب يقدمه أحد الأطراف، وكذلك بناء على مبادرة من الوسيط.

الجزء الثاني: التطبيقات العملية (نماذج):

لقد سبق خلال أشغال هذه الدورة التطرق لشروط المبادرة التلقائية والتي يمكن إجمالها حسب منظور المؤسسة في:

- أن يكون التظلم يهم مجموعة من الأشخاص؛
- أن تعلم به مؤسسات الوساطة والأمبودسمان ليس عن طريق تظلمات توصلت بها، بل أن يبلغ إلى علمها عبر مختلف الوسائل المتاحة، منها وسائل التواصل السمعية البصرية أو التكنولوجيات الحديثة؛
- أن يتم إجراء دراسات وأبحاث بخصوص القرار أو التصرف المنسوب للإدارة قبل وضع اليد على الموضوع وتبنيه وإعداد تقرير بشأنه يتضمن خلاصات الوسيط وتوصياته من أجل معالجة الأمر.

ونظرا لعدم توفر هذه الشروط إلى غاية اليوم لدى المؤسسة، فإنها حاولت تطبيق المبادرة التلقائية من خلال معالجة الإشكاليات التي انبثقت عن معالجة التظلمات التي توصلت بها، والتي في هذه الحالة تستجيب للشروط المتطلبة المذكورة سابقا (تعني مجموعة من المواطنين، تم التحري بشأنها واستجماع العناصر اللازمة من قوانين منظمة واجتهاد قضائي وممارسات فضلى).

وهذه الممارسة التي انتهجتها المؤسسة تندرج أيضا في إطار تطبيق مخططها الاستراتيجي 2019-2023 الذي حددت رؤيته:

- "جعل توصيات الوسيط ومقترحاته منطلقا للقطع مع الممارسات المعيبة والعمل بمنطق حل مشكل هو حل نسقي لمشاكل مماثلة"؛
- وبالتالي فإن تجليات تطبيق هذه الرؤية جعل المؤسسة ليست فقط مكتبا للشكايات بل أيضا قوة اقتراحية لتخليق المرفق العمومي في إطار من المصاحبة التوجيهية.

نماذج لبعض حالات عالجت فيها المؤسسة الإشكاليات عن طريق المبادرة التلقائية:

هناك عدة أمثلة طبقت فيها المؤسسة المبادرة التلقائية في إطار معالجتها للإشكاليات، سنتطرق لاثنين منها في إطار المصاحبة البعدية، والنموذج الثالث يندرج في إطار الاستباقية أو التوقعية.

الحالة الأولى: الاشتراكات المحولة خطأ:

توصلت المؤسسة بعدد من التظلمات يستعرض فيها أصحابها الضرر اللاحق بهم جراء عدم تمكينهم من منحة التقاعد التي يصرفها الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي للمتقاعدين كعرفان بالجهود المبذول طيلة حياتهم المهنية، وذلك في انتظار توصلهم براتب المعاش.

وبعد مكاتبة الإدارة، تبين أن الإدارة التي كانوا يعمل بها المتظلمون أخطأت في تحويل انخراطاتهم من التعاضدية التي ينتمون إليها إلى أخرى لا تربطهم بها أية صلة، ونظرا لوجود خلاف بين التعاضديات المعنية حول كيفية حل النزاع، أصدرت المؤسسة توصية في كل ملف على حدة، إلى القطاع الإداري المعني من أجل تمكين المتظلمين من مستحقاتهم.

كما بادرت في ذات السياق، وفي إطار المبادرة التلقائية لمعالجة الإشكاليات، وبعد أن تم استجماع كل العناصر ذات الصلة، إلى إعداد تقرير خاص رفعته إلى السيد رئيس الحكومة.

وقد نتج عن هذه المبادرة التوقيع على اتفاقية بين جميع التعاضديات المعنية، تم من خلالها تحديد مسؤولية كل طرف وكيفية تمكين المنخرطين من مستحقاتهم.

الحالة الثانية: الزيادة في الإيراد:

تمنح الدولة المغربية لفائدة ضحايا حوادث الشغل والأمراض المهنية إيرادا خاصا يتم تحديده وفق نسبة العجز التي خلفها الحادث أو المرض للأجير، كما يتم تحويل هذا الإيراد لفائدة ذوي الحقوق، وتتم الزيادة في هذا الإيراد كل ثلاث سنوات بموجب مرسوم يعده وزير التشغيل ويصادق عليه وزير الاقتصاد والمالية، وذلك ليتأتى للمستفيدين منه مواجهة تكاليف الحياة.

إلا أن المؤسسة توصلت بعدد من التظلمات يعرض فيها أصحابها عدم استفادتهم من الزيادة في الإيراد المقررة بموجب مرسوم صدر سنة 2012، وبعد مكاتبة الإدارات المعنية، تبين أن المرسوم المحدد للزيادة لم تتم المصادقة عليه بعد، وعللت ذلك بأسباب اتضح أنه لا علاقة للمتظلمين بها ولا يمكن تحميلهم تبعاتها، باعتبارها شأن إداري، مما حذا بها إلى إصدار توصيات للجهات الإدارية المعنية.

أعدت المؤسسة تقريرا خاصا للسيد رئيس الحكومة تدعوه إلى حث القطاعات الحكومية المعنية إلى الإسراع في إخراج المرسوم إلى حيز التنفيذ، وهو ما تمت الاستجابة له.

الحالة الثالثة: المادة 9 من مشروع قانون المالية 2020:

تندرج في إطار المبادرة التلقائية الاستباقية:

مواكبة من المؤسسة للحديث الرائج حول مشروع قانون المالية لسنة 2020، والذي أثارت المادة 09 منه الكثير من الجدل، باعتبارها حرمت المتقاضين من ممارسة ما خولهم القانون من إمكانية الحجز على ممتلكات الدولة من أجل تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الدولة والجماعات الترابية التي امتنعت عن ذلك.

ونظرا للدور المنوط بهذه المؤسسة كهيئة دستورية للحكامة ودورها في الإسهام في تخليق الحياة العامة ودعم الشفافية في تدبير الإدارات العمومية وإشاعة مبادئ العدل والإنصاف:

عملت المؤسسة، بمبادرة تلقائية منها، وباعتبارها قوة اقتراحية، على مكاتبة السيد رئيس الحكومة في الموضوع، وحثه على مراجعة موقف الحكومة باعتبار هذا الفصل يضر بالمرتفقين وبقدسية الأحكام القضائية الواجبة التنفيذ، ويعتبر تراجعا للمكتسبات التي حققها المغرب في مجال النهوض بحقوق الإنسان وحمايتها.

سأختم تدخلي بشكر القائمين على هذه الدورة التكوينية حول اختيار الموضوع، والذي شكل نقطة قوة، تتمثل في إعطاء المشاركين صورة واضحة عن أهمية المبادرة التلقائية في عمل مؤسساتنا، وكذا شروط وكيفية تطبيقها، الشيء الذي سيتم نقله للسيد وسيط المملكة من أجل أخذه بعين الاعتبار خاصة وأن المؤسسة حاليا منكبة على إعداد نظامها الداخلي الذي سيتولى توضيح كيفية تطبيق عدد من المواد الواردة في القانون، والتي تطرق لها بشكل عام، ومن بينها المبادرة التلقائية.

استمارة تقييم الدورة

The questionnaire for the evalutation of the training

تم إعداد هذه الاستمارة من طرف مركز التكوين، وستساعدنا على معرفة حاجيات مساعدي الأمبودسمان أعضاء الجمعية بشكل أفضل وتحسين تنظيم الدورات المقبلة.

وسيتم تقديم ملخص لأجوبتكم خلال الجلسة الختامية للدورة، لذا يرجى منكم إرجاع هذه الاستمارة إلى أحد أعضاء اللجنة التنظيمية قبل العاشرة والنصف صباحا.

This questionnaire was elaborated by the Training Center; it will help us know better the needs of the collaborators of ombudsmen members of the AOM and improve the organisation of the next sessions.

A synthesis of your answers will be presented during the closing session, please give this questionnaire back to a member of the organizing team before 10:30.

First Name: ..... :الإسم الشخصي

Last Name: ..... :الإسم العائلي

Institution: ..... :المؤسسة

Check the correspondent cell according to your choice: ضع علامة في الخانة الموافقة لاختيارك:

الموضوع Subject	ضعيف Insufficient	متوسط Sufficient	ممتاز Excellent
اختيار موضوع الدورة Choice of the session theme			
مضمون المحاور المتناولة في الدور Content of the training modules			

مدة التكوين Duration of the training			
جودة الخبراء Skills of experts			
الدعائم البيداغوجية Data and Visual aids			
الظروف والتنظيم Conditions and organization			
سير الأشغال والتنسيق Session running and coordination			

Strong points of this training: نقط قوة الدورة:

.....

.....

.....

Weak points: نقط ضعف الدورة:

.....

.....

.....

اقتراح موضوع الدورة المقبلة:

Propositions and suggestions of topics for next sessions:

.....

.....

.....

مقترحات بشأن تنظيم الدورات المقبلة:

Suggestions for the organization of future sessions:

.....

.....

.....

هل تتوفر مؤسستكم على المبادرة التلقائية؟

Does your institution have the own-initiative?

.....

.....

.....

إذا كان الجواب بنعم:

If the answer is “yes”:

كيفية تفعيل المبادرة التلقائية لدى مؤسستكم؟

How do you implement the own-initiative?

.....

.....

.....

معيقات تفعيل المبادرة التلقائية:

Obstacles to the implementation of own-initiative:

.....

.....

.....

مقترحات لجعل المبادرة التلقائية وسيلة ناجعة:

Suggestions to make the own-initiative an efficient tool:

.....

.....

.....

التقرير التركيبي والتقييمي

The synthetic and evalutation report

نظم مركز التكوين وتبادل الخبرات في مجال الوساطة، الذي تحتضنه مؤسسة وسيط المملكة، يومي 27 و28 نونبر 2019، بتعاون مع جمعية الأمبودسمان المتوسطيين، الدورة التكوينية العاشرة لفائدة مساعدي أعضاء جمعية الأمبودسمان المتوسطين حول موضوع "**المبادرة التلقائية**".

تم افتتاح الدورة من طرف **الأستاذ محمد بنعليلو**، وسيط المملكة المغربية.

وقد تميزت هذه الدورة بحضور السيد شريف مالوك، الأمبودسمان الرئيسي لتركيا، الذي حل ضيفا كريما على بلادنا، للجلسة الافتتاحية والذي ساهم في إعطاء انطلاقة أشغالها.

واستفاد من هذه الدورة 20 مشاركا بما فيهم الخبراء واللذين وفدوا من 12 بلدا وهي كرواتيا ومقدونيا واليونان وألبانيا وتركيا والبرتغال والجزائر ومصر والأردن وفلسطين والمغرب، إضافة إلى مشاركة لجنة البندقية التي تدعم أنشطة المركز.

وتناول برنامج الدورة المحاور التالية:

- المحور الأول: "**المبادرة التلقائية: تعريف الأسس القانونية**" (عرض تمهيدي)، من طرف **الأستاذ محمد بنيحيا**، مستشار لدى وسيط المملكة؛
- المحور الثاني: "**المبادرة التلقائية: المساطر وإجراءات التنفيذ**"، من طرف **السيد خواكيم بيدرو داكوسطا**، نائب الأمبودسمان، المدافع عن العدالة بالبرتغال؛
- المحور الثالث:"**المبادرة التلقائية كأداة لتحسين الخدمات العمومية**"، من طرف **السيد عبد الهادي أطوبي**، رئيس شعبة الدراسات والتحليل والتتبع، مؤسسة وسيط المملكة المغربية؛
- المحور الرابع:"**المبادرة التلقائية: نقط القوة والإكراهات**"، من طرف **السيد حسن حيلاسا**، باحث ميداني، فلسطين؛

– المحور الخامس: استعراض الممارسات الناجحة والحالات المستعصية، من طرف كل من **السيد يورغن كاسار**، رئيس قسم التواصل والأبحاث، مكتب الأمبودسمان البرلماني لمالطا، و**السيدة نجوى أشركي**، رئيسة وحدة التحليل والتتبع، بمؤسسة وسيط المملكة المغربية.

وقد ناقش المشاركون بعد استعراض المداخلات من طرف الخبراء الأسس القانونية للمبادرة التلقائية والمساطر وإجراءات تنفيذها ونقط القوة والإكراهات إضافة لاستعراض الممارسات الناجحة والحالات المستعصية.

كما تم تبادل التجارب بين ممثلي المؤسسات الحاضرة، باعتبار أن المبادرة التلقائية تقتصر على مؤسسات دون أخرى كما جاء في الدراسة المقارنة التي أنجزتها مؤسسة الوسيط حول "**الممارسات الجيدة لمؤسسات الوساطة في الفضاء المتوسطي**".

هذا وأجمع الخبراء على كون المبادرة التلقائية مظهر من مظاهر استقلالية الوسطاء، وضامنة لاستمرارية وفعالية تدخلاتهم الاستباقية والوقائية وكونها أداة لتحسين الخدمات العمومية، مع التركيز على أنه لا ينبغي تعليق تدخلات الوسطاء أو الأمبودسمانات فقط على الشكايات التي يتوصلون بها. وأن أهمية هذه الآلية تزداد كلما تعلق الأمر بإشكالية تخص فئة اجتماعية واسعة أو هشة، وخاصة عندما تأخذ صيغة النمطية والمراس الاعتيادي.

ومن خلال المناقشات التي عقبت العروض تبين أن أغلب المؤسسات المشاركة ليست لديها صورة واضحة وموحدة حول تطبيق المبادرة التلقائية بالرغم من أهميتها وأن أكبر مشكل يواجه تفعيل هذه الآلية يكمن في عدم وضوح شروطها والمسطرة المتبعة لتفعيلها وكذا المحيط المتفاعل معها.

وبناء عليه واعتمادا على ما تقدم به المشاركون في الاستمارات التي وزعت صبيحة يومه تم الخروج بمجموعة من المقترحات بغية توجيه المؤسسات إلى تفعيل هذه الآلية، وتعزيز دورها في المشهد المؤسساتي الحقوقي، وتكريس مبادئ الحكامة التي تعتبر الضامن لمشروعية ومصداقية دولة الحق والقانون، ومن جملة هذه المقترحات:

- توحيد تعريف المبادرة التلقائية وتحديد مفهومها وشروطها؛

- دعوة المؤسسات التي لاتتوفر عليها للمطالبة بجعلها من الاختصاص؛
- وضع الآلية والمسطرة الخاصة بها؛
- تحديد الجهات المختصة التي من شأنها المساهمة في إنجاحها؛
- التعاون مع المجتمع المدني والإعلام والخبراء ومؤسسات الدفاع على حقوق الإنسان من أجل رصد الإشكاليات لمساهمة هذه الأطراف في المرافعة؛
- الاستئناس بطريقة إعمال مؤسسات حقوق الإنسان لآلية المبادرة التلقائية؛
- حصر المواضيع المتكررة ووضع آلية الرصد للقضايا المرتقبة؛
- توفير الموارد البشرية والمالية؛
- التكفل بالتدخل عن طريق المبادرة التلقائية من الرصد مرورا بالتحري والوقوف على حقيقة الأمر إلى اقتراح الحلول البديلة وتضمين ذلك في تقرير متكامل بخصوص الموضوع الذي بادر الوسيط أو الأمبودسمان للاشتغال عليه.

هذا وتبين كذلك من خلال تفريغ نتائج الاستمارة أن غالبية المشاركين أشادوا باختيار الموضوع وكذا المحاور المتناولة خلالها وحسن اختيار الخبراء وسير الأشغال والتنسيق، بخلاف مدة التكوين التي يرون أنها غير كافية.

إضافة إلى كون المشاركين أجمعو على كون نقط قوة الدورة تكمن في:

- التركيز على موضوع الدورة وعدم الخروج على السياق؛
- إلمام الخبراء بالموضوع والتحديات والرهانات التي تواجه مؤسسات الوساطة والأمبودسمان في تفعيل هذه الآلية؛

أما فيما يخص نقط الضعف فقد أجمع المشاركون على كونها تتمثل في غياب تجارب بعض المؤسسات العضوة في جمعيتنا والتي تتوفر على ممارسات متقدمة في الموضوع.

وبالنسبة للمواضيع المقترح تناولها في الدورات المقبلة، فتتمثل فيما يلي:

- إعداد التقارير الموضوعاتية والسنوية للوسطاء والأمبودسمانات؛

- التوعية بمبادئ حقوق الإنسان؛
- تدارس كيفية تنزيل توصية الأمم المتحدة بخصوص مؤسسات الوساطة والأمبودسمان؛
- دور مؤسسات الوساطة في تقديم المساعدة القضائية والقانونية؛
- دور الأمبودسمان في تعزيز التواصل بين المرتفقين والإدارات التي تمارس صلاحيات السلطة العمومية؛
- دور الاعلام في مرافقة الوسطاء والأمبودسمانات في الاظطلاع بمهامهم؛
- تعاون مؤسسات الوسطاء والأمبودسمانات مع المنظمات الغير الحكومية؛
- ومن المشاركين من اقترح استكمال موضوع المبادرة التلقائية.

لائحة المشاركين

Participants' List

Coordinator :

Name	Country and institution	Function	Contacts(phone, fax, email)
Mrs. Fatima KERRICH	**Morocco** Mediator's Institution of the Kingdom	Head of the Department of Communication, Cooperation and Training	kerrichfatima@gmail.com

Participants :

	Name of the participant	Country and institution	Function	Contacts (phone, fax, email)
1.	Mrs. LIDIJA LUKINA KEZIĆ	**CROATIA** OMBUDSMAN	DEPUTY OMBUDSWOMAN	+38514851855 +38516431628 lidija.lukina.kezic@ombudsman.hr
2.	Mr BENKHELIFA MECHERI	**ALGERIA** National Council of Human Rights	Président de la commission permanente de la médiation	+213.21.23.91.33 +213.21.23.90.37
3.	Mrs. TAGHLIT DALILA née MOKHTARI		Chargée d'études et de recherche	+213.21.23.91.33 +213.21.23.90.37
4.	Mr Mohamed Tosson	**EGYPT** National Council For Human Rights	Administrator of Ombudsman Unit, NCHR	+2 01115020674 +2 01272000672 Fax: +2 37624753 gigisharnouby@yahoo.com

5.	Mr TODORCHE PANOV	**MACEDONIA** Ombudsman	Counselor	+389 78 301 004 t.panov@hotmail.com tpanov@ombudsman.mk
6.	Mr MOHAMMED AWAD ALDMOUR	The Hashemite Kingdom of **Jordan** Integrity and Anti-Corruption Commission	Head of Ombudsman Section-Directorate of Complaints Handling	+962799074419 mohamad.aldmor@jiacc.gov.jo
7.	Mr DOULADIRIS NIKOLAOS	**Greece** Ombudsman's Office	Senior Investigator	0030 6945402379 0030 2131306768 nikdoul@hotmail.com
8.	Mr Erind PIRANI	**Albania** People's Advocate Institution	Assistant Commissioner	00355 68 2153558 +355 42 380330 epirani@avokatipopullit.gov.al
9.	Ms. Bilge UZ	**Turkey** Ombudsman Institution	Legal Counsel	+90(0532205999) +90(03124652200-1800) +90(0312465226) bilge.uz@ombudsman.gov.tr
10.	Mrs. CHAIMAE EL AHRACH	**Morocco** Mediator's Institution of the Kingdom-Rabat	Research officer	0652043895 Chaimaealahrach12@gmail.com
11.	Mrs. KAOUTAR EZZAMARANI	**MOROCCO** Institution of the Mediator of the Kingdom Regional delegation of MEKNES-TAFILALTE	Executive Member of the Department of Studies and Analyses	0661226647 kawtarzemrani@hotmail.fr
12.	Mr YASSINE HAMJI	**MOROCCO** Institution of the Mediator of the Kingdom Regional Delegation of Grand Casablanca	Research officer	0672594048 Chardonneret573@gmail.com

Experts :

	Name	Country and institution	Function	Contacts (phone, fax, email)
1.	Mr Mohamed Benyahya **M1**	**MOROCCO** Institution of the Mediator of the Kingdom	Advisor	+212663663072 benyahya@menara.ma
2.	Mr Joaquim Pedro Cardoso da Costa **M2**	**Portugal** Provedor de Justiça	Deputy Ombudsman	(00351) 21 392 66 52 (00351) 936 237 058 provedor.adjunto@provedor-jus.pt joaquim.costa@provedor-jus.pt quimpe@gmail.com
3.	Mr Abdelhadi ATTOBI **M3**	**Morocco** Institution of the Mediator of the Kingdom	Head of legal studies, analyses and follow up dept	attobi@mediateur.ma a.attobi@yahoo.fr
4.	Mr Hassan S. A. HELASA **M4**	**Palestine**	Field Researcher	Telfax: 0097282060443 hassan@ichr.ps
5.	Mr Jurgen CASSAR **M5**	**MALTA** Office of the Parliamentary Ombudsman	Head of Communications and Research	+356 99446214 jurgencassar@gmail.com
6.	Mrs. Najoua ACHERGUI **M5**	**Morocco** Institution of the Mediator of the Kingdom	Head of Complaints Analysis and Follow up	

Organiser :

Name	Country and institution	Function	Contacts(phone, fax, email)
Mrs. Houda Ait Zidane	**Morocco** Mediator's Institution of the Kingdom, Rabat	Head of the Promotion Unit of Communication, Translation, Trainings and Publications	+212 6 61 63 91 37 houdaaitzidane@gmail.com

Observers :

Name	Country and institution	Function	Contacts(phone, fax, email)
Ms. Caroline MARTIN	**Venice commission** Council of europe	Legal Officer	00 33 3 88 41 38 23 00 33 3 88 41 37 38 caroline.martin@coe.int

الملحق 1: مؤسسة الأمبودسمان لجمهورية تركيا

Annex 1: The Ombudsman Institution of Republic of Turkey

السيدة بيلجي يوز،

مستشارة قانونية، مؤسسة الأمبودسمان لجمهورية تركيا

Ms. Bilge UZ,

Legal Counsel, the Ombudsman Institution, Turkey

Speech of Ms. Bilge UZ

The Ombudsman Institution: Establishment and Functions

- Established during the EU accession process;
- Constitution amended in 2010 (Article 74);
- A Special law drafted establishing an Ombudsman Institution in Turkey (Law No.6328);
- A Chief Ombudsman and 5 Ombudsmen selected by the Parliament;
- An Advocate of the People;
- Defends people's rights against the maladministration;
- A Mediator;
- Bridge between the Citizens and the Administration.

- Located in Ankara (Capital City);
- Under the Parliament;
- Independent;
- Exclusive Budget;
- Exclusive Ombudsman Institution:
  - Ombudsman for Women's Right;
  - Ombudsman for Children;
  - Ombudsman for Health;
  - Protection of Human Rights.
- Human Rights Institution;
- Easy-Access (Web, mail, fax, walk-ins);
- Individuals as well as Corporations, Foundations, Unions can apply;
- Children can directly apply (Ombudsman for Children);
- Max. 6 months to deal with the complaints;
- Both Turkish Citizens and Foreigners can apply;
- All Languages are Welcome;
- Free of Charge;
- Applications from all over the Country/World.

<u>The Ombudsman Institution: Complaints and Decisions:</u>

Complaint Handling Process According to:

- Constitution;
- National Laws and Regulations;
- Good Governance Principles;

- European Union Regulations;
- International Conventions.

If the matter is in the courts we can deal with it.

Decisions:

- Mediation: Friendly Settlement;
- Recommendation;
- Rejection.

<u>The Ombudsman Institution: Mission and Objectives:</u>

Mission:

To protect citizens with its effective complaint handling mechanism against unlawful acts of the Administration.

To contribute that public services are provided in compliance with Human Rights as well as The Principles of Good Administration.

Objectives:

Aims to contribute to:

- Increasing the service quality of the administration;
- Internalizing principles of good governance;
- Improving human rights standards;
- Strengthening the culture of seeking legal remedies;
- Forming a transparent and accountable administration.

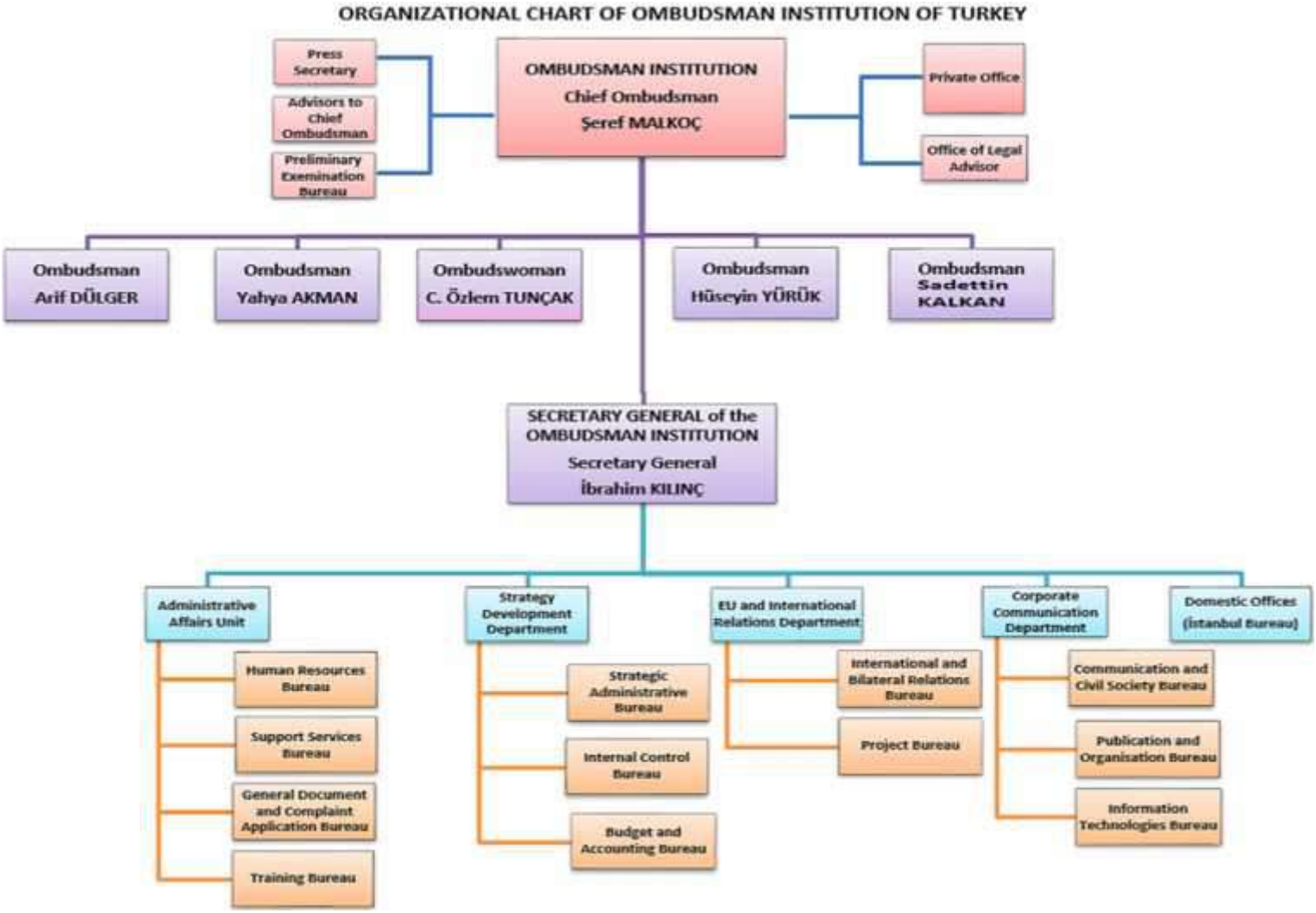
<u>The Ombudsman Institution: Good Governance Principles:</u>

- Transparency;
- Lawfulness;
- Absence of Discrimination;
- Proportionality;
- Absence of Abuse of Power;
- Impartiality and Independence;
- Fairness;
- Courtesy;
- Right to be heard and to make statements;
- Reasonable time-limit for taking decisions;
- Duty to state the grounds of decisions;
- Indication of appeal possibilities;
- Notification of the decision;
- Data Protection;
- Requests for Information.

The Ombudsman Institution: Organization and Duties:

- A Chief Ombudsman (Elected by the General Assembly of the Parliament);
- 5 Ombudspersons (Elected by the Comission of the Parliament);
- 250 Employees (Experts, support staff, social workers etc);
- DUTIES: Examies, investigates, and submits recommendations to the Administration with regard to:
  - All sorts of acts and actions;
  - As well as attitudes and behaviours of the Administration.

- OUR GUIDES: Human rights-based justice and in the aspect of legality and conformity with principles of fairness.



<u>The Ombudsman Institution: Cooperation:</u>

- Close Relationship With All NGO's;
- Partnership with Unions;
- Special Partnership with National Bar Association as well as Local Bar Associations;
- Ombudsman Student Clubs have been established in Universities;
- Special Painting and Article Contests have organized for High school Students;
- Meetings with Local Administrators as well as local NGO leaders citizens;
- (More than 20 cities in 2019);

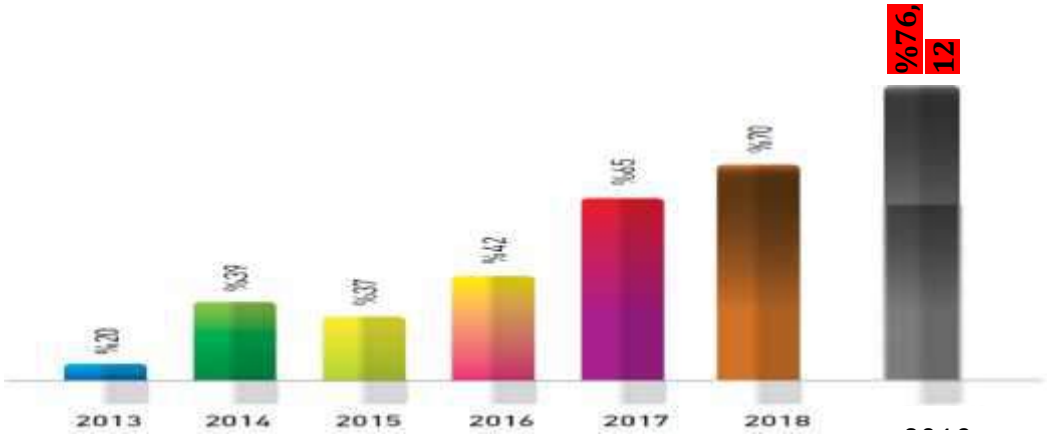
- Workshops and conferences on special subjects (animal rights, violence against women, high education etc).

Statistical info:

As of 2013 (until 30 September 2019), a total of 75.151 complaint applications have been received:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019 (30 Sept.)	TOTAL
Total number of complaints filed	7.638	5.639	6.055	5.519	17.131	17.585	15.584	75.151

Compliance rate of the Administrations with Recommendations of the Ombudsman as per years:



Distribution of top 5 subjects of complaints (for the year 2019):

Complaint subjects	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Public personnel regime	1349	1584	1759	4803	4705	**4021**

Justice, national defense and security	283	190	338	1126	1202	**2192**
Labor and social security	419	385	556	1953	4319	**1976**
Services provided by Local governments	343	329	368	926	1122	**1329**
Economy, finance and tax	440	295	326	707	587	**1318**

Admissible decisions:

Types of Decisions	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019 (30 Sept.)**
Amicable Settlement	-	-	-	1575	1916	**1174**
Recommendation	93	56	62	245	677	**662**
Refusal	150	109	191	353	622	**708**
Partial Recommendation Partial Refusal	26	26	32	177	269	**305**
Economy, finance and tax	440	295	326	707	587	**1318**

A young and dynamic Institution.

Received more than 75.000 complaints. 2/3 of them came in the last two and half years. Parallel to increasing awareness complaints have increased.

Efficient, free and easily accessible mechanism to seek justice and fairness.

Some of it decisions such as related to education, social security resulted in amendments of laws and affected millions of people positively.

Solves the conflicts between the citizens and the government in a kindly manner.

Guides the administration by its decisions and reports.

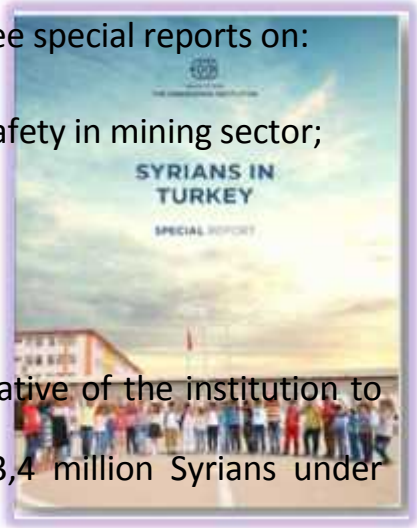
Performs its obligations with lawfulness, human rights, justice and fairness.

Future goals:

- Reduce the workload on Turkish judicial (administrative) system;
- Reduce the number of Turkish cases in front of the ECHR.

Special Reports:

The Institution of Ombudsman has so far published three special reports on:



- Coal mining accidents and occupational health and safety in mining sector;
- Judicial system in Turkey ;
- The Syrians in Turkey.

The last thematic report "Syrians in Turkey" is an initiative of the institution to conduct a comprehensive study of the situation of the 3,4 million Syrians under temporary protection in Turkey and to form policy proposal to relevant authorities. The report was shared with relevant Turkish and foreign stakeholders.

The Report is accessible through our institution's web page: (https://www.ombudsman.gov.tr/syrians/report.html).

<u>Awareness Raising Activities:</u>

The Ombudsman Institution carries out various activities in order to strengthen individuals' culture of seeking legal remedy and organizes workshops, symposiums etc. to raise awareness with the participation of public institutions.

These activities include:

- REGIONAL MEETINGS for citizens, NGOs, opinion leaders, mukhtars, and local administrations;
- CONFERENCES for university students to mobilize students' associations to form ombudsman clubs;
- Poster and painting contests for high school students;
- WORKSHOPS for NGOs, etc.;
- The workshops on "Prevention of Violations of Rights in Child Custody", "Increasing the Effectiveness of Mechanisms for Prevention of Domestic Violence against Women and Children", "The Unjust Treatment Experienced in the 28 February Process and Seeking Solutions", "Animal Rights" and «the Ombudsman Institution: Yesterday, Today and Tomorrow» were organised with large participation from different segments of society.

Relations with Public Organizations and NGOs:

Visits to Administrations and NGOs.

Meetings with citizens and provincial working visits (e.g., Visits to cities such as Kayseri, İzmir, Tunceli, Yozgat, Diyarbakır, Siirt, Bitlis, Kırklareli, Edirne, and Eskişehir)

During these visits; regional meetings with the headmen, representatives of the NGOs, local governments and other relevant representatives of these cities are held and the problems of the city and possible solutions are discussed.

Relations with the Media:

As part of its raising awareness activities, the Chief Ombudsman appears in printed and visual media such as newspapers, TV, and internet, joins live broadcasts on TV and radio, interviews for agencies in order to introduce the Institution.

Also, our Institution came together with all media representatives, chief editors and columnists in 2018.

International Ombudsman :

- International Ombudsman Institute (IOI);
- European Network of Ombudsmen (ENO);
- Association of Mediterranean Ombudsmen (AOM);
- Asian Ombudsman Association (AOA);
- Organisation of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA);
- European Ombudsman Institute (EOI);
- Network of Regional Ombudsmen of Western Balkans;
- Network of National Ombudsmen of Balkan Region.

السكرتارية الدائمة لجمعية الأمبودسمان المتوسطيين
The Permanent Secretariat of the Association of Mediterranean Ombudsmen

السيدة ستيفاني كارير
Ms Stephanie CARRER

Email : البريد الإلكتروني
stephanie.carrer@defenseurdesdroits.fr
ninette.rolle@defenseurdesdroits.fr

Phone : الهاتف
00 33 1 53 29 23 43

المدافع عن الحقوق لجمهوريةفرنسا:
Defender of the Rights of the Republic of France :

7, rue Saint-Florentin 75008 PARIS (France)

Email : البريد الإلكتروني
secretariat.aomf@defenseurdesdroits.fr

مركز التكوين - **الرباط**
Training Center - Rabat

الآنسة هدى آيت زيدان : **Ms Houda AIT ZIDANE**

مؤسسة وسيط المملكة،**قطاع** 15، جزيرة Q2، شارع الزيتون، حي الرياض، الرباط، ص.ب. 21
Institution of the Mediator of the Kingdom, Sector 15, ILOT Q2, Avenue Azzaitoune – Hay Ryad – Rabat B.P. 21

Phone : الهاتف
00 212 5 37 57 77 00/ 11

Fax : الفاكس
00 212 5 37 56 42 82

Email : البريد الإلكتروني
haitzidane@mediateur.ma
houdaaitzidane@gmail.com
contact@mediateur.ma